

Comment se faire recommander par ses clients ? – TERE

La recommandation, une pratique courante et efficace

Code produit : TERE

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Présentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif :

Eligible DDA : non

Public : commerciaux et cadres commerciaux

Prérequis :

aucun

Objectif

- Être capable de pratiquer la recommandation en entretien client
- adopter une attitude et un état d'esprit de conquête

Programme de la formation

1-Recommandation : une pratique courante

- S'appuyer sur la satisfaction clients pour développer la recommandation

2-Avantages de la recommandation pour conquérir de nouveaux clients Grâce à une recommandation réussie

- Quels sont les facteurs déterminants d'une recommandation efficace ?

3-Recherche de recommandation

- Quand et comment la solliciter ?
- Différentes méthodes pour obtenir des recommandations : identification et présentation des cibles
- Importance de la découverte du client
- Besoins du client : concernant aussi les personnes de son entourage
- Expliquer son rôle en matière de développement

4-Traitement des objections

- Nature des objections
- Quelles réponses apporter aux clients ?

5-Prendre rendez-vous avec le prospect recommandé

- Comportements efficaces lors de l'appel téléphonique du prospect

- PrÃ©cautions Ã prendre vis-Ã -vis du client recommandeur

Moyens d'Ã©valuation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction Ã chaud complÃ©tÃ© par chacun Ã l'issue du stage
- Questionnaire d'Ã©valuation Ã froid complÃ©tÃ© par chacun entre 2 et 3 mois aprÃ¨s le stage

MÃ©thodes pÃ©dagogiques

- RÃ©alisation de cas pratiques
- ExposÃ©s Ã partir d'un diaporama
- Ã©changes d'expÃ©riences